



บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานสำหรับลูกค้าของ Dell

ระบบของคุณ ในข้อตกลงนี้ ระบบ หมายถึง ระบบของ Dell ซึ่งประกอบด้วย จอมอนิเตอร์, หน่วยประมวลผลกลาง (CPU), อุปกรณ์อินพุต (เช่น คีย์บอร์ด), อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (เช่น ดิสก์ไดรฟ์) และอุปกรณ์อื่นๆ ที่ระบุไว้โดยเฉพาะบนใบแจ้งหนี้ของคุณ หรืออุปกรณ์พื้นฐาน (ณ เวลาทำการซื้อ) ของระบบ Dell รุ่นที่คุณได้สั่งซื้อ Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell¹ ยินดีที่จะให้จัดหาบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานสำหรับลูกค้า ("บริการ") สำหรับ เซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล ระบบเดสก์ท็อปและเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ผลิตภัณฑ์มือถือ โปรเจคเตอร์ จอมอนิเตอร์ และเครื่องพิมพ์ ("ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน" ตามที่ระบุไว้ด้านล่างและบนใบแจ้งหนี้ของคุณ) ซึ่งเป็นไปตามรายละเอียดการบริการนี้ ("รายละเอียดการบริการ") นอกเหนือจากคุณสมบัติข้างต้น บริการนี้ยังให้ทางเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค อะไหล่ และส่วนการบริการโดยพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมและ/หรือการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องในความชำนาญงานที่เกิดขึ้นภายในช่วงการบริการด้านฮาร์ดแวร์ซึ่งสามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า ("การซ่อมที่มีสิทธิ์") เมื่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่ภายในประเทศที่ Dell ได้ขายระบบดังกล่าวตั้งแต่แรก ตามที่ได้ระบุไว้ในบันทึกของ Dell ("พื้นที่บริการที่ครอบคลุม") รายละเอียดการบริการที่ระบุไว้ไม่มีผลกระทบต่อสิทธิ์อันพึงมีใด ๆ ของผู้บริโภค

วิธีการใช้บริการ

1. การแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง สำหรับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองเช่นการอัปเดตไดรเวอร์ โปรดใช้เครื่องมือวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ที่ www.support.dell.com
2. ขอความช่วยเหลือทางโทรศัพท์กับ Dell สำหรับการสนับสนุนด้านการบริการ โปรดติดต่อหมายเลขฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคในประเทศที่แสดงอยู่ใน www.dell.com/contactdell คุณสามารถขอความช่วยเหลือระยะไกลทางโทรศัพท์ได้ตามวันและชั่วโมงทำการของท้องถิ่นตามที่ระบุไว้ ยกเว้นวันหยุดราชการของท้องถิ่น
3. เตรียมการก่อนการติดต่อ คุณมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ช่างให้บริการฮาร์ดแวร์ของ Dell ("ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell") สามารถให้บริการคุณได้ดียิ่งขึ้นหากคุณมีข้อมูลต่อไปนี้เตรียมไว้ระหว่างการติดต่อ: หมายเลขลำดับประจำสินค้าของระบบของคุณ แท็กการบริการ ระบบปฏิบัติการเวอร์ชันปัจจุบันที่ใช้ ชื่อแบรนด์และรุ่นอุปกรณ์ต่อพ่วง (เช่น โมเด็ม) ที่คุณกำลังใช้

¹ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell (Dell ASP) คือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ Dell ที่จัดหาบริการซ่อมภายใต้ระยะเวลาประกัน

4. อธิบายปัญหาที่คุณพบให้ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคทราบทางโทรศัพท์ ตอนนี้คุณสามารถแจ้งรายละเอียดปัญหาที่มีกับระบบของคุณได้แล้ว แจ้งให้ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ทราบว่าข้อความแสดงความผิดพลาดใดบ้างที่ปรากฏขึ้นและเกิดขึ้นเมื่อใด สิ่งที่คุณทำขณะเกิดความผิดพลาดขึ้น และขั้นตอนที่คุณสามารถดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา
5. ให้ความร่วมมือกับฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ในการแก้ไขปัญหา จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและความผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ทางโทรศัพท์ โดยความร่วมมือระหว่างลูกค้าและฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell โปรดตั้งใจฟังฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell และทำตามคำแนะนำจากช่างจาก Dell
6. การวินิจฉัยปัญหาระยะไกล คำว่า "การวินิจฉัยปัญหาระยะไกล" หมายถึงการพิจารณารายละเอียดผ่านชุดเครื่องมือวินิจฉัยปัญหาออนไลน์หรือผ่านฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อทราบสาเหตุของปัญหาของคุณ และอาจครอบคลุมการใช้งานระบบหรือการทำรายการต่าง ๆ ทางฝั่งของคุณ จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนในการวินิจฉัยปัญหาระยะไกลเพื่อพิจารณาขั้นตอนถัดไปในการแก้ไขปัญหา
7. Carry-In Service (CIS) (บริการส่งด้วยตนเอง)
 - a. บริการนำส่งด้วยตัวเองของ Dell บริการส่งด้วยตัวเองคือบริการ "ฝากสินค้า" ที่เริ่มจากการโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทางฮาร์ดแวร์ของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell จะวินิจฉัยว่าความผิดพลาดที่เกิดกับฮาร์ดแวร์ถือเป็นปัญหาหรือไม่ ถ้าใช่ช่างเทคนิคจะขอให้ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือสถานที่จัดส่งที่ Dell กำหนดไว้ (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาให้บริการมาตรฐานคือชั่วโมงทำการในท้องถิ่น ห้า (5) วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดราชการ เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อนัดหมายให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงของระดับการบริการซ่อมบำรุงอาจแตกต่างกันตามประเทศและเมือง
 - b. บริการนำส่งด้วยตัวเองโดยความช่วยเหลือจากพันธมิตร บริการส่งด้วยตัวเองเป็นบริการ "ฝากสินค้า" โดยการนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือสถานที่จัดส่งที่ Dell กำหนดไว้ด้วยตัวเอง (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาให้บริการมาตรฐานคือชั่วโมงทำการในท้องถิ่น ห้า (5) วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดราชการ เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้วผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อนัดหมายให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงของระดับการบริการซ่อมบำรุงอาจแตกต่างกันตามประเทศและเมือง ลิงค์ระบุข้อมูลติดต่อตามแต่ละประเทศ www.dell.com/contactdell
8. การรับและส่งคืนโดยผู้ใช้ Collect and Return Service (บริการรับและส่งคืนสินค้า) เริ่มจากการติดต่อฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ถ้าอุบัติเหตุที่ตรงตามหลักเกณฑ์ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยและไม่สามารถแก้ไขได้โดยการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ด้วยฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ตัวแทนของ Dell จะเก็บผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและนำไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงที่ Dell กำหนดไว้ การให้บริการนี้จะรวมถึงกำลังคนและการซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ในหน่วยระบบหลัก อันได้แก่ หน้าจอ คีย์บอร์ด และเมาส์ ถ้าไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหากรอบเวลาดำเนินการคือสิบ (10) วันทำการ รวมเวลาจัดส่งไปและกลับจากศูนย์ซ่อม
9. ส่งทางไปรษณีย์: ลูกค้าจัดส่งหากล่อง ทาง Dell รับผิดชอบค่าขนส่ง หากประกันของคุณมีค่าขนส่งที่จ่ายล่วงหน้าแล้วซึ่งออกโดย Dell โดยครอบคลุมการขนส่งขาเข้าและขาออก หรือหาก Dell พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ของคุณควรได้รับการส่งทางไปรษณีย์ไปยังศูนย์ซ่อมเพื่อทำการซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ เราจะออกหมายเลขการอนุมัติคืนผลิตภัณฑ์ (RMA) ที่คุณจะต้องแนบมากับผลิตภัณฑ์ส่งคืนของคุณ คุณจะต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์มาถึงเราในบรรจุภัณฑ์เดิมหรือที่เทียบเท่ากัน นับตั้งแต่วันที่คุณส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมายัง Dell เวลาการบริการตามปกติคือ 7-12 วันทำการ โดยรวมการส่งไปและจากศูนย์ซ่อม เราจะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ไปถึงคุณ และเราจะรับผิดชอบค่าส่งผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่กลับไปยังคุณ หากคุณใช้ที่อยู่ในพื้นที่บริการที่ครอบคลุมมิฉะนั้น เราจะทำการส่งผลิตภัณฑ์ให้กับคุณแบบเก็บเงินปลายทาง

10. บริการด้านฮาร์ดแวร์ภาคสนาม/ที่บ้าน บริการนี้เป็นการจัดหานักเทคนิคบริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ("ช่างให้บริการ") และ/หรือส่วนประกอบถึงที่ของคุณเพื่อซ่อมแซม และ/หรือเปลี่ยนส่วนประกอบของชุดระบบการทำงานหลัก (ซึ่งรวมถึง จอมอนิเตอร์ คีย์บอร์ด และเมาส์ หากไม่ได้ซื้อแยกต่างหาก) สำหรับปัญหาที่อยู่ภายใต้การรับประกันผลิตภัณฑ์ที่รองรับแบบจำกัดเงื่อนไขหลังจากการติดต่อทางโทรศัพท์และ/หรือวินิจฉัยปัญหาระยะไกลออนไลน์แล้วไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ กรุณาแจ้งให้ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคจาก Dell ทราบที่ตั้งของระบบของคุณ หากคุณปฏิบัติตามขั้นตอนเหล่านี้ นักเทคนิคบริการและ/หรือชิ้นส่วนอะไหล่ (โดยส่วนใหญ่) จะถูกจัดส่งไปยังที่อยู่ของคุณภายใต้บริการด้านฮาร์ดแวร์ภาคสนาม/ที่บ้านสำหรับผู้บริโภคในวันทำการถัดไประหว่างเวลา 9:00 - 18:00 น. ตามเวลาท้องถิ่น ไม่รวมวันหยุดราชการ หลังมีการวินิจฉัยปัญหาระยะไกลเสร็จสิ้นแล้ว หากนักเทคนิคบริการถูกส่งไปให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ถึงบ้านหลัง 17:00 น. ตามเวลาท้องถิ่น อาจต้องใช้จำนวนวันทำการเพิ่มเติมก่อนเดินทางไปถึงจุดหมายของคุณ
- จำเป็นต้องมีผู้ใหญ่อยู่ในที่พักอาศัย สำหรับการให้บริการในที่พักอาศัย จำเป็นต้องมีผู้ใหญ่อยู่ในสถานที่ตลอดเวลาที่นักเทคนิคบริการให้บริการ
 - ความช่วยเหลือที่คุณต้องดำเนินการ นักเทคนิคบริการต้องได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบอย่างเต็มที่ และมีพื้นที่ในการทำงาน ไฟฟ้า และโทรศัพท์ (โดยที่ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้) หากไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเหล่านี้ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคจะไม่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการนี้
 - หากคุณไม่อยู่เมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการไปถึง หากคุณหรือตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจของคุณไม่อยู่ที่สถานที่ทำงานเมื่อนักเทคนิคบริการไปถึง เราขออภัยที่นักเทคนิคบริการจะไม่สามารถซ่อมระบบของคุณได้ ถ้าเกิดกรณีนี้ ลูกค้ายาจเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการโทรเรียกบริการติดตาม
11. หน่วยที่สามารถแทนที่ได้สำหรับลูกค้า หากช่างของ Dell เห็นว่าอุปกรณ์ที่มีปัญหาสามารถปลดและเสียบต่อใหม่ได้ง่าย ๆ เช่น คีย์บอร์ด จอภาพ ฮาร์ดไดรฟ์ในคอมพิวเตอร์พกพา หรือส่วนประกอบอื่น ๆ ที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนได้เอง คุณอาจได้รับการจัดส่งส่วนประกอบดังกล่าวสำหรับติดตั้งเองโดยไม่มีนักเทคนิคบริการไปให้บริการถึงพื้นที่
12. ข้อจำกัดสำหรับแบตเตอรี่ แบตเตอรี่บางประเภทอยู่ภายใต้ข้อบังคับด้านการจัดส่ง ดังนั้นการนำส่งของบริการอาจมีความล่าช้า ยกตัวอย่างเช่น เราไม่สามารถส่งแบตเตอรี่อะไหล่ทางเครื่องบินได้ ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ของคุณจะสามารถให้ข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับเวลาการเปลี่ยนอะไหล่ที่คาดหวังสำหรับแบตเตอรี่
13. ส่วนประกอบที่มีการรับประกัน หากฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell เห็นว่าระบบของคุณต้องเปลี่ยนส่วนประกอบคุณให้อนุญาตช่างให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนการบริการเพื่อดูแลเรื่องการนำส่งและส่งคืนส่วนประกอบในประกันตามความเหมาะสมสำหรับรองรับงานซ่อมภาคสนาม ทั้งนี้อาจมีการคิดค่าใช้จ่ายหากคุณมีเหตุที่ทำให้ฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell ไม่สามารถส่งคืนส่วนประกอบที่ไม่ทำงาน/ไม่ได้ใช้/ส่วนประกอบที่มีการรับประกันให้กับ Dell หาก你不ส่งคืนส่วนประกอบที่ไม่ทำงาน/ไม่ได้ใช้/อยู่ในประกันให้แก่ Dell ภายในสิบ (10) วันที่กำหนด คุณจะถูกรเรียกเก็บเงินเป็นค่าส่วนประกอบดังกล่าวตามราคาจริงในตลาด
- ส่วนประกอบทดแทนอาจเป็นส่วนประกอบที่ได้รับการปรับแต่งหรือซ่อมแซมใหม่ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายท้องถิ่นและได้รับการเปลี่ยนตามข้อกำหนด มิใช่ตามแบรนด์หรือรุ่น
14. ข้อยกเว้นการให้บริการ โดยไม่มีข้อจำกัด ขอบเขตของบริการไม่รวมการสนับสนุนสำหรับสิ่งต่อไปนี้:
- การใช้งานทั่วไป และคำถามเกี่ยวกับ "วิธีใช้" ในส่วนของซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งมาจากโรงงานของ Dell
 - การกำหนดค่าและการวิเคราะห์ระบบปฏิบัติการที่ติดตั้งมาจากโรงงาน หรือแอปพลิเคชันที่ติดตั้งมาจากโรงงานของ Dell สำหรับใช้งานกับแอปพลิเคชันและฮาร์ดแวร์ที่ติดตั้งโดยลูกค้า

- การกำหนดค่า การติดตั้ง การตรวจสอบระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันหรือไดร์เวอร์/ชุดข้อมูลแก้ไข (ไม่ได้จัดหาโดยผู้ผลิตอุปกรณ์)
- ชุดอัปเดตเชิงพาณิชย์ไม่ว่าจะจัดซื้อจาก Dell หรือผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือไม่ เช่น ผลิตภัณฑ์จาก Microsoft®
- การกำหนดค่าซอฟต์แวร์การสื่อสารทุกชนิด ยกเว้นในส่วนที่จำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหา
- ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงจากผู้ผลิตที่ไม่ใช่อุปกรณ์ใช้งานหลัก ส่วนการติดตั้ง และการใช้งานร่วมกับฮาร์ดแวร์ของ Dell ผู้ผลิตต้นทางของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะต้องจัดบริการรองรับ
- ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่จัดหาโดยผู้ผลิตที่ไม่ใช่อุปกรณ์ใช้งานหลัก ยกเว้นมีระบุไว้เป็นอย่างอื่น
- ชุดข้อมูลอัปเดต BIOS/เฟิร์มแวร์สำหรับระบบที่ไม่ใช่ของ Dell ยกเว้นเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น
- การกำหนดค่าซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ไม่ถูกต้อง
- การสำรองและการเรียกคืนข้อมูลของลูกค้า
- แอปพลิเคชันและข้อมูลของลูกค้า
- งานที่ไม่จำเป็นในการประเมินของ Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell
- วัสดุสิ้นเปลืองและการสึกหรอหรือความเสียหายต่อส่วนประกอบต่าง ๆ เช่น พลาสติก ดิสเก็ต
- ความผิดพลาดที่ไม่ร้ายแรงที่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่ยอมรับได้ของอุตสาหกรรม เช่น เสียงรบกวน พิกเซลบางพิกเซลของ LCD
- เกม และแพคเกจแอดออนที่ได้รับเมื่อวันสั่งซื้อ (เช่น แพคเกจเพื่อการศึกษา)
- การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- การซ่อมแซมระบบภายหลังการติดตั้งไวรัส นอกเหนือจากการติดตั้งระบบปฏิบัติการ ซึ่งเป็นค่าเริ่มต้นจากโรงงานของ Dell
- ส่วนประกอบการรวมกำหนดเองจากโรงงานที่เกินกว่า 30 วันจะไม่ได้รับบริการรองรับ ยกเว้นมีตกลงไว้เป็นการเฉพาะเป็นลายลักษณ์อักษรโดย Dell หรือผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell
- บริการนอกพื้นที่บริการที่ครอบคลุม

15. เงื่อนไขการชำระเงิน หากจำเป็นต้องมีการชำระเงิน ใบแจ้งหนี้ทั้งหมดสามารถชำระได้ทันทีเมื่อได้รับใบแจ้งหนี้
16. ข้อจำกัดทางด้านภูมิศาสตร์ หากคุณต้องการบริการสำหรับระบบที่อยู่นอกพื้นที่บริการที่ครอบคลุม (ตัวอย่างเช่น ระหว่างที่เดินทาง หรือหากคุณเปลี่ยนสถานที่ของระบบไปยังประเทศอื่น) หากเป็นเช่นนั้น Dell จะเสนอทางเลือกบริการอื่นๆ ให้แก่คุณโดยที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม อีกทางเลือกหนึ่งคือ คุณสามารถใช้แหล่งข้อมูลการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองที่ www.support.dell.com
17. การโอนข้อตกลงนี้หรือการเปลี่ยนสถานที่ของระบบ คุณสามารถโอนกรรมสิทธิ์ในข้อตกลงนี้ให้กับบุคคลใดๆ ที่ได้ซื้อระบบของคุณทั้งระบบก่อนที่ช่วงระยะเวลาให้บริการจะหมดอายุ (ตามที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของคุณ) โดยคุณจะต้องเป็นผู้ซื้อระบบและข้อตกลงนี้รายแรก หรือคุณได้ซื้อระบบและข้อตกลงนี้จากเจ้าของดั้งเดิม (หรือผู้รับโอนรายก่อนหน้า) แล้วได้ปฏิบัติตามกฎการโอนกรรมสิทธิ์ทั้งหมดที่ระบุในข้อตกลงนี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดที่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงนี้ คุณยังต้องรับผิดชอบทำหน้าที่แจ้งให้ Dell ทราบว่าคุณกำลังจะเปลี่ยนสถานที่ทางภูมิศาสตร์ของระบบของคุณ (ตัวอย่างเช่น ไปยังที่อยู่ใหม่ภายในพื้นที่บริการที่ครอบคลุม หรือไปยังประเทศใหม่นอกพื้นที่บริการที่ครอบคลุม) หากระบบเปลี่ยนไปยังสถานที่นอกพื้นที่บริการที่ครอบคลุม โปรดทราบว่าข้อจำกัดทางด้านภูมิศาสตร์ในหัวข้อที่ 16 จะมีผล สำหรับโอนกรรมสิทธิ์และการเปลี่ยนสถานที่ของระบบ โปรดกรอกแบบฟอร์มที่อยู่ในเว็บไซต์ให้เสร็จสมบูรณ์ <http://www.dell.com/globaltagtransfer>
18. การต่ออายุ ก่อนสิ้นอายุสัญญาบริการ คุณสามารถต่ออายุบริการได้ตามทางเลือกที่มีสำหรับระบบที่คุณใช้งาน การต่ออายุบริการสามารถแจ้งต่อได้โดยติดต่อหมายเลขฝ่ายบริการในประเทศ
19. การโอนสิทธิ์ Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการมอบสิทธิ์และความรับผิดชอบภายใต้ข้อตกลงนี้ให้กับบุคคลอื่นที่ได้รับการแต่งตั้งจาก Dell ในกรณีมอบหมายสิทธิ์ดังกล่าว คุณเข้าใจดีว่าจะต้องขอรับบริการภายใต้ข้อตกลงนี้ผ่านบุคคลภายนอกที่ได้รับมอบหมายดังกล่าว

20. ข้อตกลงโดยสมบูรณ์ ข้อตกลงนี้ถือว่าครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นหลักฐานแห่งข้อตกลงระหว่างคุณและ Dell และข้อตกลงนี้จะมีผลบังคับใช้เหนือข้อเสนอและการติดต่อสื่อสารทางวาจาหรือการเขียนที่กระทำก่อนหน้าทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะระบุในที่นี้
21. ข้อจำกัดของความครอบคลุมบริการ ข้อตกลงนี้จำกัดระยะเวลาและความครอบคลุม นอกเหนือจากข้อจำกัดอื่นๆ ที่ระบุไว้ในข้อตกลง เราจะบริการให้ในเฉพาะพื้นที่บริการที่ครอบคลุม และข้อตกลงนี้จะครอบคลุมเฉพาะเจ้าของดั้งเดิมของระบบที่แสดงบนใบแจ้งหนี้ของคุณและบุคคลใดๆ ที่ซื้อระบบและข้อตกลงนี้จากเจ้าของดั้งเดิมหรือผู้รับโอนรายถัดมา ครอบคลุมเฉพาะส่วนการใช้งานที่ออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับระบบการทำงานเท่านั้น บริการที่ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ตกลงว่าจะจัดหาให้ภายใต้ข้อตกลงนี้ได้แก่ การจัดหาแรงงานตามสมควรเนื่องจากข้อบกพร่องที่มีอยู่ในระบบหรือเกิดขึ้นกับวัสดุหรือความชำรุดเสียหาย หรือส่วนประกอบใด ๆ ของระบบที่อยู่ภายใต้การรับประกันของคุณ ยกเว้นที่ระบุไว้ดังต่อไปนี้ ไม่ครอบคลุมการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน บริการดังกล่าวไม่รวมถึงการติดตั้ง การถอนการติดตั้ง บริการเปลี่ยนสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติการ บริการดังกล่าวไม่รวมถึงการซ่อมแซมอันเนื่องมาจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือเป็นผลมาจากการดัดแปลง การปรับเปลี่ยน หรือการซ่อมแซมโดยบุคคลอื่นนอกจาก Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell (หรือตัวแทนของพวกเขา) และบริการซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากผู้ผลิตเรียกคืนระบบหรือชิ้นส่วนของระบบ Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะไม่มีภาระหน้าที่ในการซ่อมระบบหรือส่วนประกอบของระบบในกรณีต่อไปนี้:
- ความเสียหายอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ การใช้งานผิดวัตถุประสงค์ การละเลย การไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติการใช้งานที่เหมาะสม การดูแลรักษาหรือทำความสะอาดระบบ การใช้ชิ้นส่วนของระบบไม่ถูกต้อง (รวมถึงการใช้แรงดันไฟฟ้าไม่ถูกต้อง การใช้ฟิวส์ไม่ถูกต้อง การใช้อุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมที่ไม่สามารถใช้ร่วมกันได้ การใช้แหล่งจ่ายไฟไม่เหมาะสม) โดยบุคคลอื่นนอกจาก Dell (หรือตัวแทนจาก Dell)
 - ความเสียหายอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ รวมถึงฟ้าผ่า อุทกภัย พายุทอร์เนโด แผ่นดินไหว คลื่นยักษ์ หรือพายุเฮอริเคน
 - ความเสียหายเนื่องจากปัจจัยภายนอก (ไฟไหม้ น้ำท่วม ภัยหาระบบไฟฟ้าหรือกระแสไม่ต่อเนื่องหรือระบบปรับอากาศ)
 - การซ่อมแซมเนื่องจากการใช้งานหนัก การสึกหรอ
 - การใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับมาจาก Dell
 - การเคลื่อนย้ายระบบจากสถานที่ทางภูมิศาสตร์แห่งหนึ่งไปอีกแห่งหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือ
 - หากนักเทคนิคบริการไม่พบปัญหาใด ๆ (เช่น ไม่สามารถทำให้ความผิดพลาดนั้นเกิดซ้ำได้)
22. ข้อมูลของลูกค้าและการสูญหายของข้อมูล Dell ขอแนะนำให้สำรองข้อมูลเป็นประจำ ในกรณีที่พบปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดไดรฟ์ จะต้องมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ใหม่ ข้อมูลของคุณที่จัดเก็บไว้ในไดรฟ์ที่มีปัญหาจะสูญหายหากมีการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ใหม่ นักเทคนิคบริการจะกำหนดค่าธรรมเนียมค่าบริการกลับเป็นค่าจากโรงงานก็ต่อเมื่อคุณได้เตรียมชุดข้อมูลจำลองซอฟต์แวร์หรือระบบปฏิบัติการเดิมไว้พร้อม คุณควรติดต่อฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell เพื่อขอความช่วยเหลือในการติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมใหม่ที่มาพร้อมกับชุดข้อมูลจำลองดั้งเดิมจากโรงงาน
- คุณมีหน้าที่สำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมที่มีอยู่ทั้งหมดก่อนผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะจัดบริการให้ Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายหรือ
- การกู้คืนของข้อมูล โปรแกรม หรือการสูญเสียการใช้งานของระบบ คุณเข้าใจและยอมรับว่า Dell ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ต่อการสูญหายของซอฟต์แวร์ โปรแกรม หรือข้อมูลไม่ว่าในกรณีใดๆ แม้ว่านักเทคนิคบริการจะพยายามให้ความช่วยเหลือคุณในการสำรอง การกู้คืน หรือติดตั้งข้อมูลหรือส่วนบริการใกล้เคียงกันแล้วก็ตาม การให้ความช่วยเหลือดังกล่าวอยู่นอกเหนือขอบเขตการ

รับประกันและบริการนี้ ความช่วยเหลือใดๆ ที่จัดให้ถือเป็นดุลพินิจโดยเด็ดขาดของผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell โดยไม่มีการให้ประกันหรือรับประกันใด ๆ Dell ผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หรือผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ไม่ได้ให้ประกันหรือรับประกันใดๆ ในส่วนของผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นที่นักเทคนิคบริการของ Dell อาจใช้เพื่อให้บริการแก่คุณ